

Postbus 8888, 3503 SG Utrecht

P.B.G. Wyne
Schijfmos
HOUTENUw kenmerk
Uw brief van
Datum 8 april 2005
Onderwerp Warmtepompen PalladiumBehandeld door Klantenservice
Doorkiesnummer 0900 - 0201 (€ 0,10 p.m.)
Ons kenmerk

Geachte mevrouw, heer,

ENECO Energie merkt dat er bij bewoners en in de politiek onrust bestaat over de werking van het energiesysteem in uw wijk. Wij realiseren ons dat in de afgelopen jaren veel problemen zijn geweest met het warmtepompsysteem. Hoewel de techniek grotendeels goed functioneert, streven wij naar een integrale, structurele aanpak van de nu nog bestaande vragen.

ENECO Energie heeft het beheer van het warmtepompproject in oktober 2004 van BAM overgenomen. Hoewel u van de overname op de hoogte bent gesteld, is destijds niet uiteengezet wat dat precies inhoudt. U stuurt ons dan ook uiteenlopende vragen, die wij graag beantwoorden. Via deze brief willen wij u informeren over de tussenmeter, het storingslampje, een uit te voeren analyse van het energieverbruik, de compensatie en het comfort.

Tussenmeter en storingslampje

ENECO Energie neemt het beheer van het warmtepompproject uiterst serieus. Allereerst wordt vanaf april, tijdens het jaarlijks onderhoud dat Dubo Techniek uitvoert, bij uw warmtepomp een tussenmeter en een storingslampje geplaatst. De meter maakt het energieverbruik voor u goed inzichtelijk en het lampje waarschuwt bij een storing, zodat u meteen contact kunt opnemen met onze storingsdienst op gratis telefoonnummer 0800-0100.

Analyse energieverbruik

Verder zal tijdens het onderhoudsbezoek de softwarebox van uw warmtepomp worden uitgelezen. Hierin staan essentiële gegevens, zoals het aantal bedrijfsuren van de warmtepomp en het elektrisch element. De analyse van deze gegevens geeft ons een goede indicatie van het functioneren van uw warmtepomp. We kunnen dan nauwkeurig inschatten hoeveel kilowattuur het huishoudelijk verbruik bedraagt, hoeveel de warmtepomp heeft verbruikt en hoeveel uren het elektrisch element ingeschakeld is geweest.

Compensatie en hoog verbruik voorkomen

Als het elektrisch element afwijkend veel heeft bijverwarmd, dat wil zeggen niet in verhouding tot uw woning, en de softwaregegevens onomstotelijk een disfunctioneren van de warmtepomp aantonen, dan zal ENECO Energie het verbruik dat hiermee samenhangt individueel compenseren. U ontvangt hierover binnen enkele maanden bericht.

Daarnaast willen wij exceptioneel hoog verbruik door elektrische bijverwarming in de toekomst voorkomen, door onder meer het storingslampje te plaatsen. Verder zal uit onze analyse moeten blijken of een eventuele modificatie aan de warmtepomp in uw woning nodig is. Mocht dit het geval zijn, ontvangt u ook hierover bericht.

Huishoudelijk verbruik en warmtebehoefte

Ook de hoogte van uw huishoudelijk elektriciteitsverbruik zal uit onze analyse naar voren komen. Omdat een huishoudelijk elektriciteitsverbruik onder meer afhankelijk is van de gezinssamenstelling, het verbruikersgedrag en de elektrische apparaten in huis en daarom sterk per huishouden kan verschillen, is compenseren niet mogelijk. Dit geldt ook voor de warmtebehoefte, dat eveneens sterk per huishouden verschilt. ENECO Energie zal in elk geval alle gegevens uit de analyse per woning tegen het licht houden. Wij gaan ervan uit op deze wijze het eventueel disfunctioneren van de warmtepomp gericht te kunnen aanpakken.

Comfort en controle instellingen

Los van de uit te voeren analyse, constateren wij dat een aantal bewoners comfortproblemen ondervindt met onder meer de ruimteverwarming. De verwarming en de regeling hiervan behoren tot de binneninstallatie. Deze valt onder de garantie van uw woning en is bij de projectovername eigendom gebleven van u als bewoner. ENECO Energie heeft in 2004 van BAM alleen de buiteninstallatie tot en met de warmtepomp in de woning overgenomen.

Hoewel ENECO Energie eigenlijk niet voor de binneninstallatie verantwoordelijk is, willen wij ons toch graag inspannen voor uw comfort. Daarom zal tijdens het onderhoudsbezoek de instelling van uw ruimteverwarming worden gecontroleerd. Dit gebeurt aan de hand van de gegevens van de inregelingsronde in 2004 in alle woningen. De individuele comfortwensen, voor zover u die kenbaar heeft gemaakt, zijn hierin opgenomen. Als tijdens de controle inregelingsfouten worden geconstateerd, vallen de herstelkosten uiteraard onder de garantie van de woning en zijn de kosten voor BAM. Wilt u de instelling echter gewijzigd zien, dan komen de kosten voor uw eigen rekening.

Voor verdere vragen over de binneninstallatie, kunt u gedurende de garantieperiode bij één loket terecht: het gratis storingsnummer van ENECO Energie op 0800-0100. Wij zullen zorgen dat vragen, wensen of klachten over de binneninstallatie bij de installateur terecht komen.

Initiatieven

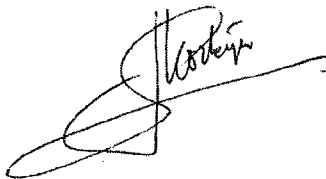
ENECO Energie staat een integrale en structurele aanpak voor. Niet alleen met BAM, de installateur en de overheid, maar ook met u als bewoner. Mochten er in uw wijk initiatieven zijn om in klein comité met betrokken partijen over het project te spreken, ondersteunen wij dit van harte. Wij staan positief tegenover deelname hieraan.

Gaande de analyse, willen wij u verzoeken de eventueel nog openstaande nota's te voldoen. ENECO Energie is helaas genoodzaakt de gebruikelijke aanmaningsprocedure te volgen. Indien u wenst, kunt u een betalingsregeling treffen bij onze Klantenservice op telefoonnummer 0900-0201 (0,10 eurocent p/m). De Klantenservice is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 18.00 uur.

Heeft u vragen? U kunt altijd onze internetsite www.eneco.nl/warmte bezoeken. De medewerkers van de afdeling Klantenservice zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08.00 tot 18.00 uur op het nummer 0900 - 0201 (€ 0,10 p.m.).

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,



Jaco Korbijn
Manager Bedrijfsvoering
ENECO Energie Projecten